

ALEXANDRE HOTELS

# BENUTZERHANDBUCH FÜR DEN BENUTZERBERICHTSKANAL

## 2- OBJEKT

Dieses Dokument wurde mit dem Ziel erstellt, allen Personen im Anwendungsbereich des in diesem Unternehmen implementierten internen Informationssystems oder Hinweisgeberkanals alle notwendigen Informationen über seine Verwendung und Verwendung zur Verfügung zu stellen, alles in Übereinstimmung mit den Bestimmungen des Gesetzes 2/2023 vom 20. Februar, Regelung des Schutzes von Personen, die Verstöße gegen gesetzliche Vorschriften melden, und der Korruptionsbekämpfung.

## 3- ZUGRIFF AUF DAS INTERNE INFORMATIONSSYSTEM ODER DEN WHISTLEBLOWING-KANAL

Das interne Informationssystem oder der Whistleblowing-Kanal ermöglicht den Zugang zu Personen, die eine Beschwerde einreichen möchten, im Folgenden als "Benutzer" bezeichnet, über die eigene Website des Unternehmens und über den folgenden Link: <https://www.alexandrehotels.com/canal-denuncias>

## 4- SO ERSTELLEN SIE EINEN BERICHT

Der Whistleblowing-Kanal bietet Nutzern zwei Möglichkeiten, Beschwerden einzureichen:

1. Einreichung von Beschwerden durch Identifizierung der Personen, die die Mitteilungen machen.
2. Anonyme Beschwerden einreichen.

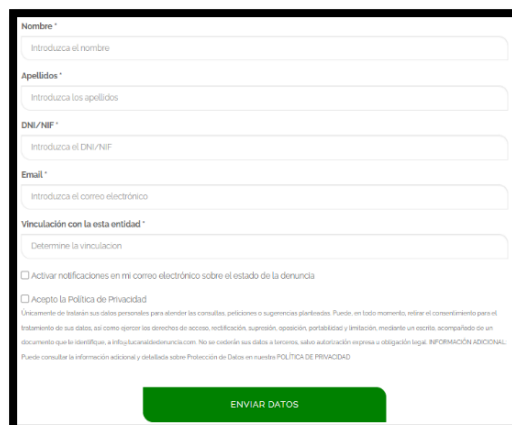
### A. EINREICHEN EINER BESCHWERDE DURCH IDENTIFIZIERUNG DES BESCHWERDEFÜHRERS

Über die Website des Unternehmens können Benutzer auf den Whistleblowing-Kanal zugreifen, indem sie die folgenden Anmeldeinformationen eingeben: "Benutzername" und "Passwort".



Die Zugangsdaten stehen dem Benutzer zur Verfügung und werden an seine E-Mail-Adresse gesendet, sobald er sich auf der Zugangsseite zum Beschwerdekanaal registriert hat. Um dies zu tun, müssen Sie über die *Option "Registrierung eines neuen Benutzers"* zugreifen und jedes der Felder ausfüllen.

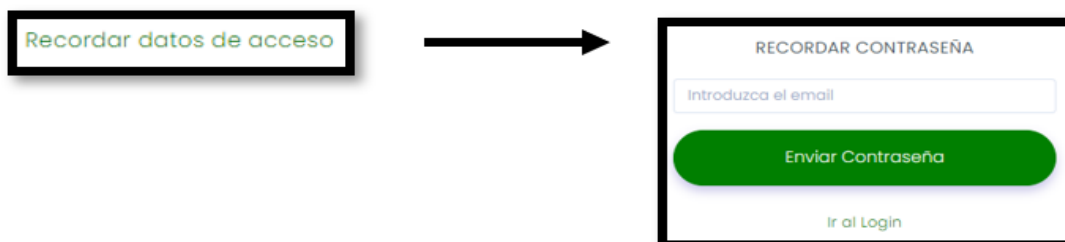
Registro nuevo usuario



Sobald der Benutzer seine Anmeldeinformationen hat, muss er diese eingeben und auf die Option "ENTER" klicken.



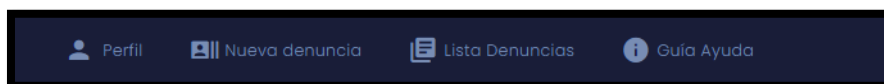
Wenn sich der Nutzer bereits registriert hat und sich nicht an sein Passwort erinnern kann, kann er auf die Option "Zugangsdaten speichern" klicken und den Schritten zur Wiederherstellung seines Passworts folgen.



Ebenso kann der Benutzer vor dem Zugriff die Sprache des Beschwerdekanaals ändern, indem er auf die verschiedenen verfügbaren Flaggen klickt.



Sobald Sie sich im Berichtskanal befinden, werden der Vor- und Nachname des Benutzers sowie ein horizontales Menü darunter angezeigt.



Wenn Sie auf die einzelnen Menüoptionen klicken, gelangen Sie zu ihnen. Die im Menü angezeigten Optionen sind die folgenden:

- 3.A.1 - Profil
- 3.A.2 - Neue Beschwerde
- 3.A.3 - Liste der Beschwerden
- 3.A.4 - Hilfe

#### 3.A.1 - Profil:

Der Benutzer kann die folgenden Daten ändern:

- Telefon
- E-MAIL
- Passwort

Sobald die Daten geändert wurden und die neu eingegebenen Daten gespeichert werden sollen, muss der Benutzer auf die Schaltfläche "Daten ändern" klicken.

Ebenso ist es dem Nutzer jederzeit gestattet, die Option (\*) "Benachrichtigungen erhalten" zu aktivieren .

(\*) Die Option "Benachrichtigungen erhalten" ermöglicht es dem Benutzer, jederzeit zu entscheiden, ob er Benachrichtigungen über Bestätigungen über den Status der Beschwerde erhalten möchte, die ihm vom Systemmanager des Unternehmens in seiner E-Mail gesendet werden.

### 3.A.2 - Neue Beschwerde:

In diesem Abschnitt kann der Benutzer die Kommunikation, die er über diesen Kanal an die Entität übertragen möchte, detailliert beschreiben und verfügbar machen.

Die folgenden Felder werden zum Ausfüllen angezeigt:


- Detaillierte Präsentation
- Betroffener Bereich
- Beteiligte Personen
- Ort des Vorfalls
- Datum/Uhrzeit des Vorfalls

Sie müssen auf das Datumsformatfeld TT/MM/JJJJ klicken, um den gewünschten Tag angeben zu können, sowie auf das Zeitformatfeld --:-- klicken und die Stunde und Minute eingeben.

- Dokumentation anhängen

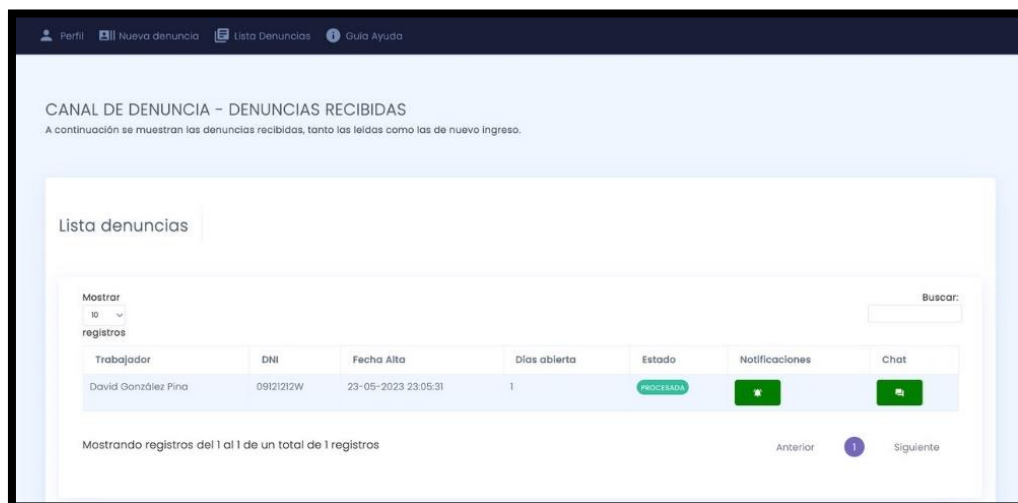
Wenn Sie ein Dokument in die Kommunikation einbeziehen möchten, müssen Sie auf das leere Feld unter Dokument anhängen klicken und den Dateispeicherort im Dateibrowser Ihres Computers auswählen.

Um den Bericht zu senden, muss der Benutzer alle dafür vorgesehenen Felder ausfüllen, mit Ausnahme von "Dokumentation anhängen" (optional), und auf die Schaltfläche "Bericht senden" klicken.



### 3.A.3 - Liste der Beschwerden:

Innerhalb dieser Option wird dem Benutzer eine Liste der über das System getätigten Mitteilungen angezeigt.



Trabajador	DNI	Fecha Alta	Días abierta	Estado	Notificaciones	Chat
David González Pina	09121212W	23-05-2023 23:05:31	1	Resuelto	+	Chat

Diese Liste von Mitteilungen ermöglicht es ihnen, die getätigten Mitteilungen aufzulisten und auf derselben Seite bis zu 10, bis zu 25, bis zu 50 oder bis zu 100 anzuzeigen. Sie können auswählen, wie Sie anzeigen möchten, indem Sie auf den Pfeil unter der Option "Anzeigen" klicken.

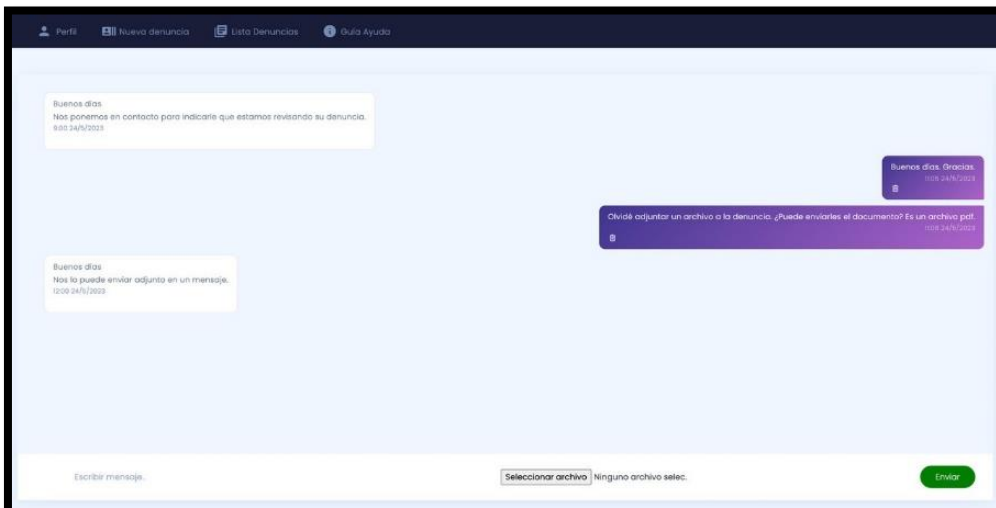
In ähnlicher Weise kann der Benutzer individuell nach einer bestimmten Mitteilung suchen, indem er das Datum der Registrierung oder des Versands derselben in das leere Feld auf der rechten Seite des Bildschirms unter dem Text "Suchen:" eingibt.

Die Liste der Mitteilungen enthält in jeder Mitteilung den Vor- und Nachnamen des Benutzers, seinen Personalausweis, das Datum der Registrierung oder des Versands, den Status der Mitteilung und die Tage, an denen die Beschwerde vom Senden bis zur Lösung derselben offen war.

Im Abschnitt "Benachrichtigungen" kann der Benutzer die verschiedenen Bestätigungen über den Status seiner Beschwerden einsehen, die ihm vom Unternehmen gesendet werden.

- Empfangen- Die Mitteilung wurde gesendet, aber ihr Empfang wurde nicht bestätigt, noch wurde der Verwaltungsprozess von der Entität eingeleitet.
- In Bearbeitung - Der Eingang der Mitteilung wurde bestätigt und der Managementprozess wurde von der Stelle eingeleitet.
- Verarbeitet - Das Verwaltungs- und Untersuchungsverfahren durch das Unternehmen ist abgeschlossen.

Der Status der Liste der Mitteilungen, die der Benutzer an das Unternehmen sendet, ändert sich im Laufe des Informationsprozesses. Über die vom Benutzer auf der Registerkarte "Profil" angegebene E-Mail-Adresse benachrichtigt das Unternehmen ihn jedoch über jede Statusänderung, die die getätigten Mitteilungen durchlaufen.



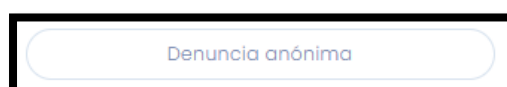
Über die Schaltfläche "Nachrichten" können der Benutzer und der Entity Manager die Kommunikation in Bezug auf jede eingereichte Beschwerde initiieren und diesbezügliche Unterlagen austauschen.

### 3.A.4 - Hilfe:

In diesem Abschnitt kann der Benutzer eine Videoanleitung zur Verwendung des Systems anzeigen.

## B. EINE ANONYME BESCHWERDE EINREICHEN

Sobald der Benutzer auf den auf der Website des Unternehmens bereitgestellten Link zugreift, kann er anonym eine Beschwerde einreichen, indem er auf die Option "Anonyme Beschwerde" klickt.



In diesem Abschnitt kann der Benutzer die Kommunikation, die er über diesen Kanal an die Entität übertragen möchte, detailliert beschreiben und verfügbar machen.

Die folgenden Felder werden zum Ausfüllen angezeigt:

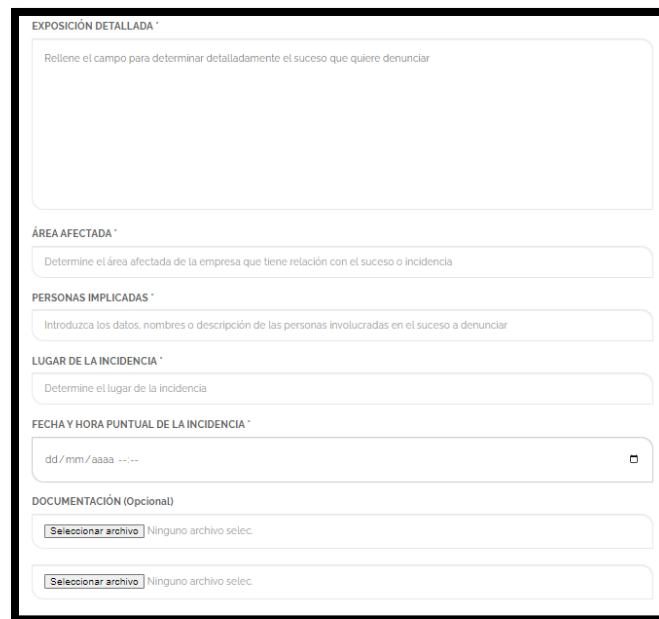
- Detaillierte Präsentation
- Betroffener Bereich
- Beteiligte Personen
- Ort des Vorfalls
- Datum/Uhrzeit des Vorfalls

Sie müssen auf das Datumsformatfeld TT/MM/JJJJ klicken, um den gewünschten Tag angeben zu können, sowie auf das Zeitformatfeld --:-- klicken und die Stunde und Minute eingeben.

- Dokumentation anhängen

Wenn Sie ein Dokument in die Kommunikation einbeziehen möchten, müssen Sie auf das leere Feld unter Dokument anhängen klicken und den Dateispeicherort im Dateibrowser Ihres Computers auswählen.

Um den Bericht zu senden, muss der Benutzer alle dafür vorgesehenen Felder ausfüllen, mit Ausnahme von "Dokumentation anhängen" (optional), und auf die Schaltfläche "Bericht senden" klicken.

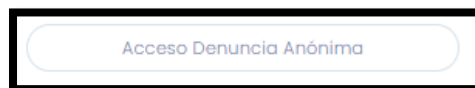


Sobald der Benutzer den Bericht übermittelt hat, wird ein Berichtsverfolgungscod auf dem Bildschirm angezeigt. Dieser Code ist einzigartig und muss vom anonymen Beschwerdeführer zum Zeitpunkt der Einreichung der Beschwerde notiert und aufbewahrt werden.

Angesichts der Vertraulichkeit dieses Whistleblowing-Kanals kann der anonyme Whistleblower, wenn er diesen Code verliert, nicht auf andere Weise zur Verfügung gestellt werden, und es ist unmöglich, ihn weiterzuverfolgen.

### 3.B.1 – Nachverfolgung anonymer Beschwerden:

Über die Schaltfläche "*Anonymer Beschwerdezugang*" kann der Benutzer auf ein Beschwerdeüberwachungspanel



zugreifen.

Um auf die Nachverfolgung zugreifen zu können, muss der Benutzer den Identifikationscode des Berichts eingeben, der zum Zeitpunkt des Versands des Berichts bereitgestellt wurde.

Sobald der Benutzer darauf zugegriffen hat, werden die Informationen seiner Beschwerde mit dem Datum der Registrierung oder des Versands, dem Status der Mitteilung und den Tagen, an denen die Beschwerde vom Senden bis zur Lösung derselben offen war, angezeigt.

Im Abschnitt "Benachrichtigungen" kann der Benutzer die verschiedenen Bestätigungen über den Status seiner



Beschwerden einsehen, die ihm vom Unternehmen gesendet werden.

- Empfangen- Die Mitteilung wurde gesendet, aber ihr Empfang wurde nicht bestätigt, noch wurde der Verwaltungsprozess von der Entität eingeleitet.
- In Bearbeitung - Der Eingang der Mitteilung wurde bestätigt und der Managementprozess wurde von der Stelle eingeleitet.
- Verarbeitet - Das Verwaltungs- und Untersuchungsverfahren durch das Unternehmen ist abgeschlossen.

Der Status der Liste der Mitteilungen, die der Benutzer an das Unternehmen sendet, ändert sich im Laufe des Informationsprozesses.

Über die Schaltfläche "*Nachrichten*" können der Benutzer und der Entity Manager die Kommunikation in Bezug auf jede eingereichte Beschwerde initiieren und diesbezügliche Unterlagen austauschen.

